

# LAMPIRAN







PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN DAN PROFESI NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SUAKA INSAN BANJARMASIN  
TAHUN AKADEMIK 2022/2023

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Joko Setiawan  
NIM : 113063C1221048  
Pembimbing I : Lucia Andi Chrismilasari, Ners. M. Kep  
Judul : Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan  
BPJS Kesehatan di RSUD Puruk Cahu



NO	Tanggal Bimbingan	Komponen/Bab	Saran	Paraf
1.	18-10-2022	BAB I Latar Belakang	1. Cari data kepuasan pasien di RSUD Puruk Cahu 2. Cari data keluhan pelanggan di kantor BPJS 3. Cari data jumlah kunjungan pasien BPJS dan umum rawat jalan tahun 2020,2021,2022	
2.	08-11-2022	BAB I Latar Belakang	1. Tambahkan di data pengamatan langsung, berapa pasien yang mengatakan puas dan tidak puas 2. Tambahkan dilatar belakang, survei kepuasan pasien di RSUD Puruk cahu sekarang belum dikategorikan BPJS atau non BPJS 3. Sambil lanjutkan BAB II	
3.	28-11-2022	BAB I BAB II	1. ACC 2. Ikuti contoh yang ada di kasih, terutama dalam membuat kerangka teori dan kerangka konsep penelitian 3. Sambil kerjakan BAB III	
4.	19-12-2022	BAB II Kerangka Teori Penelitian  BAB III	1. Kerangka teori yang di bagian faktor-faktor di bikin garis putus-putus 2. Cari quisioner baku yang mencantumkan uji validitas dan reabilitas, kalo tidak ada bikin sendiri dan lakukan uji validitas dan reabilitasnya	

5.	29-12-2022	BAB II BAB III Finishing	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ACC</li> <li>2. ACC</li> <li>3. ACC</li> <li>4. Koordinasikan jadwal maju sidang proposal</li> </ol>	
6.	11-06-2023	BAB IV BAB V	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dalam pembahasan bisa di tambahkan dari 5 aspek dimensi apakah semua hasil puas, sehingga membantu dalam menentukan saran di BAB V.</li> <li>2. Dalam penulisan saran, lihat Kembali di BAB I, manfaat nya untuk siapa saja, sehingga saran ini bisa di tujukan</li> <li>3. Apabila dihasilkan paling banyak puas, sehingga di saran harus ada hal yang di pertahankan dalam segi apa saja</li> </ol>	
7.	22-06-2023	BAB IV BAB V	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dalam data 5 aspek dimensi itu, kalo mau di bikin secara naratif langsung ke hasil persen nya saja dan apa saja yang di temukan, tapi apabila mau di bikin tabel seperti hasil kepuasan pasien secara keseluruhan, misalnya aspek <i>reability</i> dibikin tabel yang tidak puas dan puas berapa persen.</li> <li>2. Dalam pembahasan tambahkan lagi baik teori ataupun dari jurnal karena masih sedikit</li> <li>3. Jika sudah diperbaiki lengkapi dari cover sampai BAB V</li> <li>4. BAB V acc</li> </ol>	
8.	26-06-2023	BAB IV	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pada Intisari bagian hasil dapat dibahas singkat, dan di bagian kesimpulan tidak hanya menunjukan hasil tapi juga saran, implikasi kedepannya apa.</li> <li>2. Di bagian pembahasan tidak perlu di tulis peneliti berasumsi, langsung di bahas saja.</li> <li>3. BAB IV acc</li> <li>4. Persiapkan maju sidang</li> </ol>	



PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN DAN PROFESI NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SUAKA INSAN BANJARMASIN  
TAHUN AKADEMIK 2022/2023

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Joko Setiawan  
NIM : 113063C1221048  
Pembimbing II : Septi Machelia C. N., Ners., M. Kep  
Judul : Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan  
BPJS Kesehatan di RSUD Puruk Cahu



NO	Tanggal Bimbingan	Komponen/Bab	Saran	Paraf
1.	18-10-2022	BAB I Latar Belakang  Judul	1. Cari data hasil audit kepuasan pasien di RSUD Puruk Cahu 2. Cari data keluhan pelanggan tahun 2021 di kantor BPJS 3. Cari data jumlah kunjungan pasien BPJS rawat jalan tahun 2020,2021,2022 4. Arahan judul yaitu gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS	
2.	14-11-2022	BAB I Latar Belakang  Keaslian Penelitian	1. Tambahkan penguatan narasi di latar belakang karena tidak ada nya pengkatagorian pasien BPJS dan Non BPJS mengenai kepuasan pasien yang dilakukan di RSUD Puruk cahu 2. Tambahkan pada kesimpulan di latar belakang, narasi dampak yang bisa terjadi karena kepuasan pasien rendah 3. Penulisan di rapikan 4. Cari artikel 5 tahun kebelakang dan isi nya di lengkapi 5. Sambil lanjutkan BAB II	
3.	28-11-2022	BAB I BAB II	1. ACC 2. Perbaiki semua jangan ada Bahasa tentang persepsi 3. Sambil kerjakan BAB III	
4.	16-12-2022	BAB II BAB III Alat pengumpulan data	1. ACC Tambahkan pada alat pengumpulan data hasil uji valid dan reabilitas dari quisioner yang di adopsi dari penelitian orang lain 2. Finishing bikin lengkap mulai dari	



			cover, daftar isi, lampiran-lampiran.	
5.	29-12-2022	BAB II BAB III Finishing	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ACC</li> <li>2. ACC, cantumkan di katagori/hasil ukur di depinisi operasional sumber nya.</li> <li>3. ACC</li> <li>4. Koordinasikan jadwal maju siding proposal</li> </ol>	
6.	13-06-2023	BAB IV	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Di BAB IV cari aspek-aspek dari skoring yang di nilai masih rendah atau kurang agar dapat di jadikan saran.</li> <li>2. Tuliskan asumsi peneliti setelah data</li> <li>3. Cari teori dan jurnal yang sama-sama dapat hasil puas</li> <li>4. Di BAB III koreksi apabila ada kalimat akan di ganti telah</li> <li>5. Untuk hasil uji validitas &amp; reabilitas di narasikan saja, tulis hasil yang tertinggi berapa dan terendah berapa</li> <li>6. Di pertimbangan etik BAB III di tambahkan telah dilakukan uji etik dengan sertifikat nomor, dll.</li> </ol>	
7.	23-06-2023	BAB IV BAB V	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pada hasil temuan dari 5 aspek yang masih memberikan nilai rendah bikin naratif saja jangan menggunakan numbering a,b, dan c</li> <li>2. Hapus judul pembahasan</li> <li>3. Harap finishing dari cover sampai lampiran , akan di koreksi Kembali</li> </ol>	
8.	07-07-2023	BAB IV Lampiran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pada intisari di bagian latar belakang tambahkan sedikit fenomena dilapangan sesuai latar belakang BAB I singkat saja.</li> <li>2. Pada lampiran di bagian foto kegiatan penelitian di buat keterangan gambar.</li> <li>3. Selebihnya acc</li> <li>4. Siapkan maju sidang</li> </ol>	



**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SUAKA INSAN BANJARMASIN**  
**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT**

Jalan Haji Zafri Zam – Zam No. 8 Banjarmasin Telp. (0511) 3361654

Website: <http://lppm.stikessuakainsan.ac.id/>

Email: [lppm@stikessuakainsan.ac.id](mailto:lppm@stikessuakainsan.ac.id) / [lppmstikessuakainsan@gmail.com](mailto:lppmstikessuakainsan@gmail.com)



---

Nomor : 124/Riset/STIKES-SI/XII/2022  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Studi Pendahuluan Pengambilan Data

Kepada Yth  
Direktur UPTD RSUD Puruk Cahu

Di – Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir akademik bagi mahasiswa Sarjana Keperawatan STIKES Suaka Insan Banjarmasin, maka kami memohon agar mahasiswa di bawah ini diperkenankan untuk melakukan Studi Pendahuluan dalam Pengumpulan data dan Analisa Situasi.

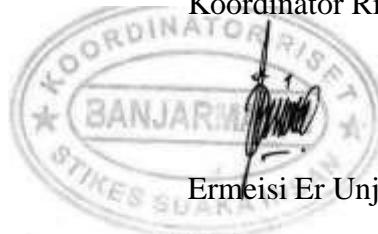
Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan:

Nama : Joko Setiawan,AMK  
NIM : 113063C1221048  
Program : Sarjana keperawatan  
Topik Penelitian : Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Bpjs Kesehatan Di RSUD Puruk Cahu

Waktu : 14 Desember 2022 s/d 31 Desember 2022

Demikian permohonan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan banyak terimakasih.

Banjarmasin, 14 Desember 2022  
STIKES SUAKA INSAN  
Koordinator Riset



Ermeisi Er Unja, Ners. M. Kep

Tembusan :

- 1.
2. Arsip



**PEMERINTAH KABUPATEN MURUNG RAYA**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PURUK CAHU**  
JL. A. Yani No.01 Puruk Cahu 73911 Telp. (0528) 31300  
*e-Mail : [rsudpurukcahu@gmail.com](mailto:rsudpurukcahu@gmail.com)*

---

Puruk Cahu, 15 Desember 2022

Kepada,

Nomor : 445/3122/RSUD Yth. Ketua STIKES Suaka Insan

Lampiran : - Up. Koordinator Riset

Perihal : **Persetujuan Studi Pendahuluan**  
**Pengambilan Data**

di -  
Banjarmasin

Menindaklanjuti surat dari STIKES Suaka Insan koordinator riset nomor : 124/Riset/STIKES-SI/XII/2022 tanggal 14 desember 2022 perihal “Permohonan Studi Pendahuluan Pengambilan Data” pada mahasiswa :

Nama : Joko Setiawan  
NIM : 113063C1221048  
Program : Sarjana Keperawatan  
Topik penelitian : Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Puruk Cahu  
Waktu : 14 Desember 2022 s/d 31 Desember 2022

Maka pada dasarnya kami menyetujui permohonan studi pendahuluan pengambilan data di RSUD Puruk Cahu, Kabupaten Murung Raya Provinsi Kalimantan Tengah di Puruk Cahu dan di harapkan tugas akhir juga disampaikan kepada kami sebagai bahan evaluasi terhadap pembinaan dan pelayanan di RSUD kami.

Demikian surat ini disampaikan, agar dapat di gunakan sebagai mana mestinya.

**UPTD RSUD PURUK CAHU**  
**DIREKTUR,**



**dr. DEBI RUMONDANG SIREGAR, Sp.THT-KL**  
**NIP. 19800904 200604 2 022**



**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SUAKA INSAN BANJARMASIN**  
**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT**

Jalan Haji Zafri Zam – Zam No. 8 Banjarmasin Telp. (0511) 3361654

Website: <http://lppm.stikessuakainsan.ac.id/>

Email: [lppm@stikessuakainsan.ac.id](mailto:lppm@stikessuakainsan.ac.id) / [lppmstikessuakainsan@gmail.com](mailto:lppmstikessuakainsan@gmail.com)



Nomor : 047/Riset/STIKES-SI/V/2023 Banjarmasin, 05 Mei 2023  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Uji Validitas dan Reliabilitas

Kepada Yth  
Direktur UPTD RSUD  
Puruk Cahu  
Di – Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir akademik bagi mahasiswa Sarjana Keperawatan STIKES Suaka Insan Banjarmasin, maka kami memohon agar mahasiswa di bawah ini diperkenankan untuk melakukan Uji Validitas dan Reliabilitas .

Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan:

Nama : Joko Setiawan  
NIM : 1113063C1221048  
Program : Sarjana keperawatan  
Topik Penelitian : Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Rsud Puruk Cahu  
Waktu : 05 Mei 2023 s/d 05 Juni 2023

Demikian permohonan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan banyak terimakasih.

Banjarmasin, 03 Mei 2023  
STIKES SUAKA INSAN  
Koordinator Riset



Ermeisi Er Unja, Ners. M. Kep

Tembusan :

1. Kepala Bidang Keperawatan RSUD Muara Teweh
2. Kepala Bidang Instalasi Rawat Jalan RSUD Muara Teweh
3. Arsip





**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SUAKA INSAN BANJARMASIN**  
**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT**

Jalan Haji Zafri Zam – Zam No. 8 Banjarmasin Telp. (0511) 3361654

Website: <http://lppm.stikessuakainsan.ac.id/>

Email: [lppm@stikessuakainsan.ac.id](mailto:lppm@stikessuakainsan.ac.id) / [lppmstikessuakainsan@gmail.com](mailto:lppmstikessuakainsan@gmail.com)



Nomor : 048/Riset/STIKES-SI/V/2023 Banjarmasin, 05 Mei 2023  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth  
Direktur UPTD RSUD  
Puruk Cahu  
Di – Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir akademik bagi mahasiswa Sarjana Keperawatan STIKES Suaka Insan Banjarmasin, maka kami memohon agar mahasiswa di bawah ini diperkenankan untuk melakukan penelitian dan pengumpulan data.

Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan:

Nama : Joko Setiawan  
NIM : 1113063C1221048  
Program : Sarjana keperawatan  
Topik Penelitian : Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Rsud Puruk Cahu  
Waktu : 05 Mei 2023 s/d 05 Juni 2023

Demikian permohonan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan banyak terimakasih.

Banjarmasin, 03 Mei 2023  
STIKES SUAKA INSAN  
Koordinator Riset



Ermeisi Er Unja, Ners. M. Kep

Tembusan :

1. Kepala Bidang Keperawatan RSUD Muara Teweh
2. Kepala Bidang Instalasi Rawat Jalan RSUD Muara Teweh
3. Arsip



**PEMERINTAH KABUPATEN MURUNG RAYA**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PURUK CAHU**  
**JL. A. Yani No.01 Puruk Cahu 73911 Telp. (0528) 31300**  
***e-Mail : [rsudpurukcahu@gmail.com](mailto:rsudpurukcahu@gmail.com)***

---

Puruk Cahu, 05 Mei 2023

Kepada,

Nomor : 445/1589.d/UPTD RSUD

Yth. Ketua STIKES Suaka Insan

Lampiran : -

Up. Koordinator Riset

Perihal : **Persetujuan uji validitas dan Reabilitas serta ijin penelitian**

di -

Banjarmasin

Menindaklanjuti surat dari STIKES Suaka Insan koordinator riset nomor : 047/Riset/STIKES-SI/V/2023 tanggal 05 Mei 2023 perihal "Permohonan Uji Validitas dan Reabilitas" serta surat nomor : 048/Riset/STIKES-SI/V/2023 tanggal 05 Mei 2023 perihal "Permohonan Ijin Penelitian" pada mahasiswa :

Nama : Joko Setiawan  
NIM : 113063C1221048  
Program : Sarjana Keperawatan  
Topik penelitian : Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Puruk Cahu  
Waktu : 05 Mei 2023 s/d 05 Juni 2023

Maka pada dasarnya kami menyetujui permohonan tersebut di RSUD Puruk Cahu, Kabupaten Murung Raya Provinsi Kalimantan Tengah dan di harapkan tugas akhir juga disampaikan kepada kami sebagai bahan evaluasi terhadap pembinaan dan pelayanan di RSUD kami.

Demikian surat ini disampaikan, agar dapat di gunakan sebagai mana mestinya.

**UPTD RSUD PURUK CAHU**  
**DIREKTUR,**



**dr. DEBI RUMONDANG SIREGAR, Sp.THT-KL**  
**NIP. 19800904 200604 2 022**



# KOMISI ETIK PENELITIAN

## STIKES SUAKA INSAN

Alamat : Kampus STIKES Suaka Insan. Telepon : (0511) 3361654

Web : <https://stikessuakainsan.ac.id> | Email : [info@stikessuakainsan.ac.id](mailto:info@stikessuakainsan.ac.id), [stikes.bjm@gmail.com](mailto:stikes.bjm@gmail.com)

### KETERANGAN KELAYAKAN ETIK PENELITIAN

#### *ETHICAL APPROVAL LETTER*

No. 039/KEPK-SI/IV/2023

Komisi Etik Penelitian STIKES Suaka Insan, setelah mempelajari dan melakukan kajian etik secara seksama usulan rancangan penelitian, dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan:

Judul : Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan BPJS  
*Title* Kesehatan di RSUD Puruk Cahu

Peneliti : JOKO SETIAWAN  
*Reseacher*

NIM : 113063C1221048  
*Student's Number*

Dengan ini menyatakan bahwa protokol tersebut **DITERIMA**  
*Hereby declared that the protocol is **APPROVED***

Banjarmasin, 19 April 2023

Ketua

**Chrisnawati, MSN**  
NIDN. 1119108301

## HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN

Item Pernyataan	Hasil	r tabel	Keterangan
<b><i>Reliability / Kehandalan</i></b>		<b>0,361</b>	<b>Valid</b>
1	0,460	0,361	Valid
2	0,597	0,361	Valid
3	0,389	0,361	Valid
4	0,480	0,361	Valid
<b><i>Responsiveness / Daya tanggap</i></b>		<b>0,361</b>	<b>Valid</b>
5	0,479	0,361	Valid
6	0,484	0,361	Valid
7	0,445	0,361	Valid
<b><i>Assurance / Jaminan</i></b>		<b>0,361</b>	<b>Valid</b>
8	0,514	0,361	Valid
9	0,702	0,361	Valid
10	0,649	0,361	Valid
<b><i>Emphaty / Empati</i></b>		<b>0,361</b>	<b>Valid</b>
11	0,682	0,361	Valid
12	0,662	0,361	Valid
13	0,655	0,361	Valid
14	0,566	0,361	Valid
<b><i>Tangiblest / Bukti langsung</i></b>		<b>0,361</b>	<b>Valid</b>
15	0,822	0,361	Valid
16	0,735	0,361	Valid
17	0,378	0,361	Valid
18	0,587	0,361	Valid
19	0,627	0,361	Valid

# Correlations

## Notes

Output Created		17-APR-2023 18:22:05
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	<pre> CORRELATIONS /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 Jumlah /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE. </pre>	
Resources	Processor Time	00:00:00,05
	Elapsed Time	00:00:00,08

[DataSet0]



### Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005
VAR00001	Pearson Correlation	1	.850**	.380*	.154	.681**
	Sig. (2-tailed)		.000	.038	.417	.000
	N	30	30	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	.850**	1	.430*	.131	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000		.018	.491	.000
	N	30	30	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	.380*	.430*	1	.380*	.000
	Sig. (2-tailed)	.038	.018		.038	1.000
	N	30	30	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	.154	.131	.380*	1	.105
	Sig. (2-tailed)	.417	.491	.038		.581
	N	30	30	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	.681**	.802**	.000	.105	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	1.000	.581	
	N	30	30	30	30	30
VAR00006	Pearson Correlation	.539**	.667**	.323	.196	.535**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.082	.299	.002
	N	30	30	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	-.131	-.111	.000	.131	-.089
	Sig. (2-tailed)	.491	.559	1.000	.491	.640
	N	30	30	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	.135	.196	.000	.154	.288
	Sig. (2-tailed)	.478	.299	1.000	.417	.122
	N	30	30	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	.423*	.523**	.380*	.154	.288
	Sig. (2-tailed)	.020	.003	.038	.417	.122
	N	30	30	30	30	30
VAR00010	Pearson Correlation	.135	.196	.000	.154	.288
	Sig. (2-tailed)	.478	.299	1.000	.417	.122
	N	30	30	30	30	30
VAR00011	Pearson Correlation	-.107	.104	.302	.796**	.083
	Sig. (2-tailed)	.573	.584	.104	.000	.661
	N	30	30	30	30	30
VAR00012	Pearson Correlation	.288	.356	.518**	.105	-.071
	Sig. (2-tailed)	.122	.053	.003	.581	.708
	N	30	30	30	30	30

### Correlations

		VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010
VAR00001	Pearson Correlation	.539**	-.131	.135	.423*	.135
	Sig. (2-tailed)	.002	.491	.478	.020	.478
	N	30	30	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	.667**	-.111	.196	.523**	.196
	Sig. (2-tailed)	.000	.559	.299	.003	.299
	N	30	30	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	.323	.000	.000	.380*	.000
	Sig. (2-tailed)	.082	1.000	1.000	.038	1.000
	N	30	30	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	.196	.131	.154	.154	.154
	Sig. (2-tailed)	.299	.491	.417	.417	.417
	N	30	30	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	.535**	-.089	.288	.288	.288
	Sig. (2-tailed)	.002	.640	.122	.122	.122
	N	30	30	30	30	30
VAR00006	Pearson Correlation	1	-.167	.049	.294	.539**
	Sig. (2-tailed)		.379	.797	.115	.002
	N	30	30	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	-.167	1	.850**	.196	.196
	Sig. (2-tailed)	.379		.000	.299	.299
	N	30	30	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	.049	.850**	1	.135	.135
	Sig. (2-tailed)	.797	.000		.478	.478
	N	30	30	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	.294	.196	.135	1	.423*
	Sig. (2-tailed)	.115	.299	.478		.020
	N	30	30	30	30	30
VAR00010	Pearson Correlation	.539**	.196	.135	.423*	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.299	.478	.020	
	N	30	30	30	30	30
VAR00011	Pearson Correlation	.156	.364*	.352	.352	.352
	Sig. (2-tailed)	.410	.048	.056	.056	.056
	N	30	30	30	30	30
VAR00012	Pearson Correlation	.200	.356	.288	.681**	.288
	Sig. (2-tailed)	.288	.053	.122	.000	.122
	N	30	30	30	30	30

### Correlations

		VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015
VAR00001	Pearson Correlation	-.107	.288	.270	.000	.164
	Sig. (2-tailed)	.573	.122	.149	1.000	.387
	N	30	30	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	.104	.356	.318	.000	.338
	Sig. (2-tailed)	.584	.053	.087	1.000	.068
	N	30	30	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	.302	.518**	.411*	.000	.231
	Sig. (2-tailed)	.104	.003	.024	1.000	.219
	N	30	30	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	.796**	.105	.353	.380*	.538**
	Sig. (2-tailed)	.000	.581	.055	.038	.002
	N	30	30	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	.083	-.071	-.028	.000	.351
	Sig. (2-tailed)	.661	.708	.882	1.000	.057
	N	30	30	30	30	30
VAR00006	Pearson Correlation	.156	.200	.212	.000	.209
	Sig. (2-tailed)	.410	.288	.261	1.000	.268
	N	30	30	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	.364*	.356	.318	.430*	.338
	Sig. (2-tailed)	.048	.053	.087	.018	.068
	N	30	30	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	.352	.288	.270	.380*	.339
	Sig. (2-tailed)	.056	.122	.149	.038	.067
	N	30	30	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	.352	.681**	.582**	.380*	.515**
	Sig. (2-tailed)	.056	.000	.001	.038	.004
	N	30	30	30	30	30
VAR00010	Pearson Correlation	.352	.288	.270	.380*	.515**
	Sig. (2-tailed)	.056	.122	.149	.038	.004
	N	30	30	30	30	30
VAR00011	Pearson Correlation	1	.397*	.530**	.605**	.708**
	Sig. (2-tailed)		.030	.003	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
VAR00012	Pearson Correlation	.397*	1	.822**	.518**	.351
	Sig. (2-tailed)	.030		.000	.003	.057
	N	30	30	30	30	30

### Correlations

		VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	Jumlah
VAR00001	Pearson Correlation	.288	.055	-.073	.196	.460 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	.122	.774	.702	.299	.010
	N	30	30	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	.356	.186	-.062	.259	.597 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.053	.324	.745	.167	.000
	N	30	30	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	.000	-.217	.000	.430 <sup>*</sup>	.389 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	1.000	.250	1.000	.018	.034
	N	30	30	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	.105	-.055	.073	.131	.480 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.581	.774	.702	.491	.007
	N	30	30	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	.464 <sup>**</sup>	.374 <sup>*</sup>	-.050	-.089	.479 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.010	.042	.795	.640	.007
	N	30	30	30	30	30
VAR00006	Pearson Correlation	.200	.000	-.093	.389 <sup>*</sup>	.484 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.288	1.000	.626	.034	.007
	N	30	30	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	.356	.186	.557 <sup>**</sup>	.259	.445 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	.053	.324	.001	.167	.014
	N	30	30	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	.288	.219	.473 <sup>**</sup>	.196	.514 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.122	.244	.008	.299	.004
	N	30	30	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	.681 <sup>**</sup>	.055	.473 <sup>**</sup>	.523 <sup>**</sup>	.702 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.774	.008	.003	.000
	N	30	30	30	30	30
VAR00010	Pearson Correlation	.681 <sup>**</sup>	.384 <sup>*</sup>	.473 <sup>**</sup>	.523 <sup>**</sup>	.649 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.036	.008	.003	.000
	N	30	30	30	30	30
VAR00011	Pearson Correlation	.397 <sup>*</sup>	.087	.493 <sup>**</sup>	.364 <sup>*</sup>	.682 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.030	.646	.006	.048	.000
	N	30	30	30	30	30
VAR00012	Pearson Correlation	.464 <sup>**</sup>	-.075	.695 <sup>**</sup>	.802 <sup>**</sup>	.662 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.010	.695	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30

### Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005
VAR00013	Pearson Correlation	.270	.318	.411*	.353	-.028
	Sig. (2-tailed)	.149	.087	.024	.055	.882
	N	30	30	30	30	30
VAR00014	Pearson Correlation	.000	.000	.000	.380*	.000
	Sig. (2-tailed)	1.000	1.000	1.000	.038	1.000
	N	30	30	30	30	30
VAR00015	Pearson Correlation	.164	.338	.231	.538**	.351
	Sig. (2-tailed)	.387	.068	.219	.002	.057
	N	30	30	30	30	30
VAR00016	Pearson Correlation	.288	.356	.000	.105	.464**
	Sig. (2-tailed)	.122	.053	1.000	.581	.010
	N	30	30	30	30	30
VAR00017	Pearson Correlation	.055	.186	-.217	-.055	.374*
	Sig. (2-tailed)	.774	.324	.250	.774	.042
	N	30	30	30	30	30
VAR00018	Pearson Correlation	-.073	-.062	.000	.073	-.050
	Sig. (2-tailed)	.702	.745	1.000	.702	.795
	N	30	30	30	30	30
VAR00019	Pearson Correlation	.196	.259	.430*	.131	-.089
	Sig. (2-tailed)	.299	.167	.018	.491	.640
	N	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	.460*	.597**	.389*	.480**	.479**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.034	.007	.007
	N	30	30	30	30	30



### Correlations

		VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010
VAR00013	Pearson Correlation	.212	.318	.270	.582**	.270
	Sig. (2-tailed)	.261	.087	.149	.001	.149
	N	30	30	30	30	30
VAR00014	Pearson Correlation	.000	.430*	.380*	.380*	.380*
	Sig. (2-tailed)	1.000	.018	.038	.038	.038
	N	30	30	30	30	30
VAR00015	Pearson Correlation	.209	.338	.339	.515**	.515**
	Sig. (2-tailed)	.268	.068	.067	.004	.004
	N	30	30	30	30	30
VAR00016	Pearson Correlation	.200	.356	.288	.681**	.681**
	Sig. (2-tailed)	.288	.053	.122	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
VAR00017	Pearson Correlation	.000	.186	.219	.055	.384*
	Sig. (2-tailed)	1.000	.324	.244	.774	.036
	N	30	30	30	30	30
VAR00018	Pearson Correlation	-.093	.557**	.473**	.473**	.473**
	Sig. (2-tailed)	.626	.001	.008	.008	.008
	N	30	30	30	30	30
VAR00019	Pearson Correlation	.389*	.259	.196	.523**	.523**
	Sig. (2-tailed)	.034	.167	.299	.003	.003
	N	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	.484**	.445*	.514**	.702**	.649**
	Sig. (2-tailed)	.007	.014	.004	.000	.000
	N	30	30	30	30	30

### Correlations

		VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015
VAR00013	Pearson Correlation	.530**	.822**	1	.411*	.424*
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.024	.020
	N	30	30	30	30	30
VAR00014	Pearson Correlation	.605**	.518**	.411*	1	.462*
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.024		.010
	N	30	30	30	30	30
VAR00015	Pearson Correlation	.708**	.351	.424*	.462*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.057	.020	.010	
	N	30	30	30	30	30
VAR00016	Pearson Correlation	.397*	.464**	.397*	.518**	.590**
	Sig. (2-tailed)	.030	.010	.030	.003	.001
	N	30	30	30	30	30
VAR00017	Pearson Correlation	.087	-.075	-.119	.000	.567**
	Sig. (2-tailed)	.646	.695	.533	1.000	.001
	N	30	30	30	30	30
VAR00018	Pearson Correlation	.493**	.695**	.571**	.719**	.410*
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.001	.000	.024
	N	30	30	30	30	30
VAR00019	Pearson Correlation	.364*	.802**	.671**	.430*	.338
	Sig. (2-tailed)	.048	.000	.000	.018	.068
	N	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	.682**	.662**	.655**	.566**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30

### Correlations

		VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	Jumlah
VAR00013	Pearson Correlation	.397*	-.119	.571**	.671**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.030	.533	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
VAR00014	Pearson Correlation	.518**	.000	.719**	.430*	.566**
	Sig. (2-tailed)	.003	1.000	.000	.018	.001
	N	30	30	30	30	30
VAR00015	Pearson Correlation	.590**	.567**	.410*	.338	.822**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.024	.068	.000
	N	30	30	30	30	30
VAR00016	Pearson Correlation	1	.374*	.695**	.356	.735**
	Sig. (2-tailed)		.042	.000	.053	.000
	N	30	30	30	30	30
VAR00017	Pearson Correlation	.374*	1	.104	.000	.378*
	Sig. (2-tailed)	.042		.585	1.000	.040
	N	30	30	30	30	30
VAR00018	Pearson Correlation	.695**	.104	1	.557**	.587**
	Sig. (2-tailed)	.000	.585		.001	.001
	N	30	30	30	30	30
VAR00019	Pearson Correlation	.356	.000	.557**	1	.627**
	Sig. (2-tailed)	.053	1.000	.001		.000
	N	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	.735**	.378*	.587**	.627**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.040	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

# Reliability

## Notes

Output Created		17-APR-2023 18:24:06
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	30
Matrix Input		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		<pre> RELIABILITY   /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009   VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 Jumlah   /SCALE('ALL VARIABLES') ALL   /MODEL=ALPHA.           </pre>
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.744	20

Jadwal Penelitian

No	Uraian Kegiatan Tahun 2022-2023	Bulan																																					
		1				2				3				4				5				6				7				8				9				10	
	Minggu	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Pengumuman pengusulan judul proposal		■																																				
2	Studi pendahuluan		■	■	■	■	■	■	■																														
3	Bimbingan proposal		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																										
4	Persiapan seminarnr proposal penelitian											■	■																										
5	Seminar proposal penelitian											■	■																										
6	Revisi setelah seminar proposal penelitian											■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																		
7	Pengurusan surat ijin penelitian																					■	■	■	■														
8	Penyusunan instrumen penelitian																					■	■	■	■														
9	Penjelasan inform consent dan inventarisasi kontak person responden																							■	■	■	■												
10	Pengumpulan data																							■	■	■	■												
11	Pengolahan data dan analisis data																							■	■	■	■												
12	Bimbingan laporan penelitian / skripsi																											■	■	■	■								
13	Seminar skripsi																													■	■								
14	Revisi setelah seminar skripsi																															■	■						
15	Penggandaan dan penjilidan skripsi																															■	■						
16	Pengumpulan berkas skripsi ke kampus																															■	■						



## **Informed Consent Lembar Persetujuan**

Format lembar persetujuan (*Informed Consent*) ini adalah ditujukan untuk Pasien Rawat Jalan yang kami undang untuk berpartisipasi dalam penelitian dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Puruk Cahu”

Lembar persetujuan ini memiliki dua bagian

- Lembaran Informasi (untuk berbagi informasi mengenai penelitian yang dilakukan)
- Lembar Persetujuan (untuk penandatanganan apabila anda bersedia menjadi partisipan)

### **Bagian I: Lembaran Informasi**

#### **Pengantar**

Saya Joko Setiawan, adalah mahasiswa di STIKES Suaka Insan Banjarmasin Program Studi Ilmu Keperawatan. Saya sedang melakukan penelitian mengenai “Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Puruk Cahu”. Saya akan memberikan anda informasi dan mengundang anda untuk mengambil bagian dalam penelitian ini. Anda tidak perlu memutuskan hari ini apakah bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini atau tidak. Sebelum anda memutuskan, anda dapat berbicara dengan siapapun itu untuk merasakan kenyamanan mengenai penelitian ini. Apabila ada pertanyaan nantinya, silahkan tanyakan pada saya.

#### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Puruk Cahu”.

#### **Tipe dari penelitian**

Penelitian ini akan melibatkan partisipasi responden untuk berkenan mengikuti alur penelitian yang telah ditetapkan.

#### **Seleksi Responden**

Anda diundang untuk menjadi bagian dalam penelitian ini karena, anda adalah yang merupakan pasien rawat jalan.

#### **Responden Sukarela**

Partisipasi anda dalam penelitian ini keseluruhan adalah sukarela. Anda dapat mengubah pikiran anda nantinya dan berhenti berpartisipasi walaupun anda sudah menyetujuinya sebelumnya.

**Prosedur**

Apabila anda setuju, anda akan diminta persetujuan untuk mengambil bagian dalam penelitian. Data/ Informasi yang didapatkan dari penelitian ini, khususnya dari responden akan disimpan secara rahasia dalam *drive* penyimpanan data dari peneliti dan tidak akan diketahui oleh siapapun.

**Durasi**

Penelitian ini akan memerlukan keseluruhan waktu selama 3 bulan untuk menjalankan alur penelitian yang sudah ada, namun untuk pemberian informasi pada kuesioner hanya memerlukan waktu kurang lebih 5 menit.

**Risiko**

Kemungkinan risiko membahayakan dalam penelitian adalah ketidaknyamanan yang akan dialami responden ketika memberikan jawaban pada kuesioner.

**Keuntungan**

Keuntungan langsung bagi anda sebagai responden dapat memberikan Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Puruk Cahu

**Kerahasiaan**

Kami tidak akan membagikan informasi apapun tentang penelitian ini kepada siapapun diluar tim penelitian. Informasi yang didapatkan akan tersimpan secara aman dalam *drive* dari peneliti. Saya meminta anda untuk tidak menceritakan proses penelitian ini kepada siapapun.

**Pembagian Hasil**

Tidak ada satupun hasil dan informasi dari survey yang akan dibagikan kepada siapapun diluar penelitian ini. Hasil penelitian, akan diolah secara keseluruhan dan dipublikasikan dalam artikel ilmiah tanpa menunjuk identitas pribadi dari responden.

**Hak untuk menolak dan menarik**

Anda tidak perlu mengambil bagian dalam penelitian ini, apabila anda mengharapkannya. Bila anda tetap ingin mengikuti penelitian data yang diperoleh dari anda dimasukkan ke dalam data gabungan untuk di analisa, anda juga berhak untuk melakukan hal itu.

**Siapa yang dikontak**

Apabila anda memiliki pertanyaan, anda dapat menyanyakannya sekarang atau nanti. Anda dapat mengontak saya di nomor 085332136430 atau [setiawanjoko91@gmail.com](mailto:setiawanjoko91@gmail.com). Anda dapat menanyakan pertanyaan mengenai bagian-bagian dalam penelitian ini, apabila anda menginginkannya. Apakah anda memiliki pertanyaan?

## Bagian II: Lembar Persetujuan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama ( Inisial) :

Umur :

Menyatakan SETUJU dan BERSEDIA untuk terlibat dalam penelitian yang berjudul Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Puruk Cahu Tahun 2023.

Menyatakan bahwa dalam kegiatan ini, saya telah menyadari, memahami, dan menerima bahwa:

1. Saya diminta untuk memberikan informasi yang sejujur-jujurnya.
2. Identitas dan informasi yang saya berikan akan dirahasiakan dan tidak akan disampaikan secara terbuka kepada umum.
3. Setelah saya memahami penjelasan tersebut dengan penuh kesadaran dan tanpa ada paksaan dari siapa pun, tidak keberatan dan bersedia ikut serta menjadi responden dalam penelitian ini.

Puruk Cahu,.....

Mengetahui peneliti

Responden

(Joko Setiawan)

(.....)

## KUESIONER PENELITIAN

### Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Puruk Cahu

No Kode :

Tanggal pengisian :

---

Petunjuk Pengisian:

Beri tanda (“√”) pada semua jawaban yang sesuai dengan pernyataan pada diri Bapak/Ibu/Saudara/i.

#### DATA BIOGRAFI

1 Umur saat ini : (...) 18-25 Tahun (...) 36-45 Tahun

(...) 26-35 Tahun (...) 46-55 Tahun

2 Pendidikan Terakhir :

(...) Tidak Sekolah/SD (...) Akademi/Perguruan tinggi

(...) SMP/SMA

3 Pekerjaan : (...) PNS,TNI,POLRI (...) Tidak Bekerja

(...) Pegawai Swasta

(...) Buruh

(...) Tani

(...) Lain-Lain.....

4 Penghasilan perbulan:

(...) ≤ 3.205.291

(...) > 3.205.291

Ada 4 ( empat ) alternatif jawaban, diantaranya :

1. Sangat tidak setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Setuju (S)
4. Sangat Setuju (SS)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
<b>A</b>	<b><i>Reliability / Kehandalan</i></b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Tenaga medis sudah menjelaskan tentang penyakit yang diderita pasien dengan baik dan jelas				
2	Tenaga medis tidak memberitahu tentang bagaimana cara merawat penyakit pasien di rumah				
3	Tenaga medis sudah memberitahu tanda-tanda bahaya untuk pasien untuk segera kembali berobat				
4	Tenaga medis belum terampil dalam memberikan pelayanan				
<b>B</b>	<b><i>Responsiveness / Daya tanggap</i></b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
5	Tenaga medis sudah siap dalam melayani pasien				
6	Bagian pendaftaran sudah melayani dengan cepat				
7	Tenaga medis belum tanggap dalam membantu pasien yang datang				
<b>C</b>	<b><i>Assurance / Jaminan</i></b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
8	Tenaga medis sudah mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit dan mengobati dengan baik, sehingga menimbulkan rasa yakin untuk sembuh				
9	Tenaga medis tidak memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya				
10	Tenaga medis belum melayani dengan penuh keramah tamahan, perhatian dan sopan				
<b>D</b>	<b><i>Emphaty / Empati</i></b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
11	Tenaga medis tidak memberikan salam kepada pasien yang datang				
12	Tenaga medis sudah bersikap ramah, sopan dalam melayani pasien.				
13	Tenaga medis memberi pelayanan terhadap pasien tanpa membeda-bedakan.				
14	Tenaga medis tidak menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien				
<b>E</b>	<b><i>Tangiblest / Bukti langsung</i></b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
15	Ruang tunggu terlihat kotor				
16	Ruang pemeriksaan dokter dalam keadaan bersih				
17	Jumlah tempat duduk atau bangku di ruang tunggu belum mencukupi				
18	Tersedianya toilet dan dalam keadaan bersih				
19	Tenaga medis tidak berpenampilan rapi dan bersih				



## Bagian II: Lembar Persetujuan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama ( Inisial) : R  
Umur : 32 Th.

Menyatakan SETUJU dan BERSEDIA untuk terlibat dalam penelitian yang berjudul Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Puruk Cahu Tahun 2023.

Menyatakan bahwa dalam kegiatan ini, saya telah menyadari, memahami, dan menerima bahwa:

1. Saya diminta untuk memberikan informasi yang sejujur-jujurnya.
2. Identitas dan informasi yang saya berikan akan dirahasiakan dan tidak akan disampaikan secara terbuka kepada umum.
3. Setelah saya memahami penjelasan tersebut dengan penuh kesadaran dan tanpa ada paksaan dari siapa pun, tidak keberatan dan bersedia ikut serta menjadi responden dalam penelitian ini.

Puruk Cahu, 10/01-2023

Mengetahui peneliti

(Joko Setiawan)

Responden

(.....)



81

Ada 4 ( empat ) alternatif jawaban, diantaranya :

1. Sangat tidak setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Setuju (S)
4. Sangat Setuju (SS)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS		
		1	2	3	4		
<b>A</b>		<b>Reliability / Kehandalan</b>					
1	Tenaga medis sudah menjelaskan tentang penyakit yang diderita pasien dengan baik dan jelas				✓	4	
2	Tenaga medis tidak memberitahu tentang bagaimana cara merawat penyakit pasien di rumah		✓			3	
3	Tenaga medis sudah memberitahu tanda-tanda bahaya untuk pasien untuk segera kembali berobat			✓		3	
4	Tenaga medis belum terampil dalam memberikan pelayanan		✓			3	
<b>B</b>		<b>Responsiveness / Daya tanggap</b>					
		STS	TS	S	SS		
		1	2	3	4		
5	Tenaga medis sudah siap dalam melayani pasien			✓		3	
6	Bagian pendaftaran sudah melayani dengan cepat			✓		3	
7	Tenaga medis belum tanggap dalam membantu pasien yang datang			✓		2	
<b>C</b>		<b>Assurance / Jaminan</b>					
		STS	TS	S	SS		
		1	2	3	4		
8	Tenaga medis sudah mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit dan mengobati dengan baik, sehingga menimbulkan rasa yakin untuk sembuh				✓	4	
9	Tenaga medis tidak memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya		✓			3	
10	Tenaga medis belum melayani dengan penuh keramah tamahan, perhatian dan sopan		✓			3	
<b>D</b>		<b>Emphaty / Empati</b>					
		STS	TS	S	SS		
		1	2	3	4		
11	Tenaga medis tidak memberikan salam kepada pasien yang datang		✓			3	
12	Tenaga medis sudah bersikap ramah, sopan dalam melayani pasien.			✓		3	
13	Tenaga medis memberi pelayanan terhadap pasien tanpa membeda-bedakan.		✓	✓		3	
14	Tenaga medis tidak menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien		✓			3	
<b>E</b>		<b>Tangiblest / Bukti langsung</b>					
		STS	TS	S	SS		
		1	2	3	4		
15	Ruang tunggu terlihat kotor		✓			3	
16	Ruang pemeriksaan dokter dalam keadaan bersih			✓		3	
17	Jumlah tempat duduk atau bangku di ruang tunggu belum mencukupi			✓		2	
18	Tersedianya toilet dan dalam keadaan bersih		✓			2	
19	Tenaga medis tidak berpenampilan rapi dan bersih		✓			3	

## RANCANGAN ANGGARAN BIAYA

### TUGAS SKRIPSI PENELITIAN TENTANG GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI RSUD PURUK CAHU

Nama : Joko Setiawan

NIM : 113063C1221048

Judul : Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan  
BPJS Kesehatan di RSUD Puruk Cahu

No	Uraian	Jumlah	Jumlah Rupiah	Total Rupiah
1	kertas ukuran A4	3 RIM	55.000	165.000
2	Tinta hitam printer canon	1 botol	60.000	60.000
3	Tinta berwarna printer canon	3 botol	60.000	180.000
4	Pulpen Snowman hitam	13 buah	3.000	39.000
5	Makmin untuk Peneliti	6x makan	30.000	180.000
6	Jilid hard cover	5 buah	30.000	150.000
7	Fotocopy	504 lembar	250	126.000
8	Transport	40 liter	10.000	400.000
9	Snack sidang proposal	5 kotak	20.000	100.000
10	Snack sidang skripsi	5 kotak	20.000	100.000
				<b>1.500.000</b>

Puruk Cahu, 28 Desember 2022  
Peneliti,

Joko Setiawan

## FOTO KEGIATAN PENELITIAN



**Keterangan :** Pada gambar ini peneliti sedang membagikan kuisisioner kepada responden di Instalasi Rawat Jalan RSUD Puruk Cahu.